

Timo Majuri

KANSANELÄKELAITOKSEN VERKKOPALVELUT TYÖTTÖMILLE

Liiketalouden koulutusohjelma

Taloushallinto

2013

KANSANELÄKELAITOKSEN VERKKOPALVELUT TYÖTTÖMILLE

Majuri Timo
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
tammikuu 2013
Ohjaaja: Huhtinen, Taina ja Varpelaide, Heidi
Sivumäärä: 34
Liitteitä: 1

Asiasanat: verkkopalvelut, työttömyys, Internet

Suomalaisten palveluasiointi on siirtynyt yhä enemmän verkkoon. Viime vuosina myös Kansaneläkelaitos useiden muiden viranomaistahojen ohella on tarjonnut palvelujaan internetissä. Nopeuttaakseen käsittelyaikoja sekä parantaakseen asiakaspalvelua Kela on jatkuvasti kehittänyt ja laajentanut verkkopalvelujaan. Toimistoverkon harventuessa verkkopalvelut ovat nousseet yhä tärkeämmäksi palvelukanavaksi syrjäseuduilla.

Opinnäytetyössä selvitettiin työttömien internetin käyttötottumuksia ja suhdetta verkkoasiointiin. Kyselytutkimuksessa tutkittiin syitä siihen, miksi työttömät täyttävät mieluummin paperisen työttömyysajan ilmoituslomakkeen sähköisen ilmoituksen sijasta. Samalla tutkimuksen osallistujilta tiedusteltiin halukkuutta saada ohjausta verkkopalvelun käytöstä. Lisäksi selvitettiin työttömien aikomuksia siirtyä verkkopalvelun käyttäjäksi tulevaisuudessa. Kysely toteutettiin Kansaneläkelaitoksen Porin, Rauman ja Kaanpään toimipisteissä.

Kyselyyn vastanneista työttömistä 49,3 % ei ole käyttänyt Kelan verkkopalveluita ollenkaan. 37,3 % vastaajista on vieraillut Kelan verkkosivuilla ja hakenut sieltä tietoa. Vastaavasti 28,4 % työttömistä ilmoitti täyttäneensä Kelan hakemuksia sähköisesti. Internetiä käyttää päivittäin 52,2 % tutkimukseen osallistuneista työttömistä. 11,6 % vastaajista ei käyttänyt internetiä lainkaan. Työnhakijat hyödyntävät internetiä yleisimmin tiedonhakuun (71,0 %), sähköpostiin (63,8 %) sekä pankkipalveluihin (62,3 %).

Tutkimuksen mukaan suurimpina esteinä siihen, että sähköistä työttömyysajan ilmoitusta ei käytetä, on se, että työttömällä ei ole käytössään internetiä (39,6 %). Muina syinä nähtiin verkkopalvelun käytön vaikeus sekä verkkopankkitunnuksien puuttuminen. Verkkopalvelun käyttöön haluaa ehdottomasti ohjausta 9,1 % vastaajista. Toisaalta 15,2 % työttömistä ei koe tarvitsevänsä ohjausta ollenkaan. 17 % tutkimukseen osallistuneista oli varma, että ilmoittaa työttömyysaikansa verkossa tulevaisuudessa. Täsmälleen sama määrä vastaajia koki, ettei aio siirtyä verkkopalvelun käyttäjäksi jatkossakaan.

Työttömille työnhakijoille, joilla on mahdollisuus kotonaan käyttää verkkopalvelua ja joilla on selkeästi kiinnostusta tutustua sähköiseen asiointiin, on tärkeää mahdollistaa riittävä tiedonsaanti ja opastus verkkopalvelun käytölle. Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää, kun halutaan kehittää keinoja, joilla lisätään verkkoasioinnin asiasmääriä.

THE ONLINE SERVICES OF THE SOCIAL INSURANCE INSTITUTION OF FINLAND FOR THE UNEMPLOYED

Majuri Timo

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

January 2013

Supervisor: Huhtinen, Taina ja Varpelaide, Heidi

Number of pages: 34

Appendices:1

Keywords: online services, unemployment, Internet

Finnish customer services have been transferred more and more to the internet. In recent years Kela (Social Insurance Institution of Finland) among other authorities has been offering their services on the Internet. To speed up the processing time and improve customer service Kela is continuously developed and expanded its online services. As the office network has decreased, online service has become increasingly important service in remote areas.

This thesis studied the Internet usage habits of the unemployed and their relationship to online services. The survey examined the reasons why the unemployed prefer a paper form instead of the electronic form. At the same time, the participants in the study were asked about their willingness to receive guidance for the use of online services. Additionally, this thesis studied the intentions of the unemployed to start using online services in the future. The survey was implemented in the offices of Kela Pori, Rauma and Kankaanpää.

Out of the respondents, 49.3% of the unemployed have not used the Kela's online services at all. 37.3% of the respondents have visited the website of Kela and sought information from there. Correspondingly, 28.4% of the unemployed reported that they have filled Kela applications in the online service. 52,2 % of the unemployed job seekers use the Internet on daily basis. 11.6% of respondents do not use the Internet at all. Job seekers use the Internet most frequently for information retrieval (71.0%), email (63.8%) and banking services (62.3%).

According to the study, the main reason why unemployed do not use electronic forms are that the unemployed do not have the Internet. Other reasons were that the online service was too difficult to use and the lack of online banking account. 9.1% of the respondents really want guidance for the online service. However 15,2 % of the respondents do not see any reasons for guidance. 17 % of the respondents are sure that they fill their unemployment times in the online service in the near future. Precisely, the same amount of people do not have any intentions to use the online service in the future either.

It is important to enable sufficient access to information and guidance for the use of online services to those unemployed job seekers that have the option to use Internet at home and have the curiosity to explore the online services. The study results can be used when developing ways to increase the number of customers in online services.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	YLEISTÄ KANSANELÄKELAITOKSESTA	6
2.1	Toiminta	6
2.2	Historia.....	7
2.3	Rahoitus ja kulurakenne.....	9
2.4	Hallinto	10
3	KELAN TUET TYÖTTÖMÄLLE TYÖNHAKIJALLE	12
3.1	Peruspäiväraha	12
3.2	Työmarkkinatuki	14
4	KANSANELÄKELAITOKSEN PALVELUT	15
4.1	Palvelukanavat	15
4.2	Verkkopalvelu	16
5	KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	17
5.1	Tutkimuksen luotettavuus	17
5.2	Tutkimusmateriaalin hankinta ja tavoite.....	18
5.3	Tutkimusmateriaalin erittely	20
6	KYSELYN TULOKSET	20
6.1	Perustiedot ja palvelukanavat	20
6.2	Internetin käyttötottumukset	22
6.3	Työttömyysajan ilmoitus verkossa.....	24
6.4	Verkkoasiointi	26
7	YHTEENVETO.....	31
	LÄHTEET.....	34
	LIITE	

1 JOHDANTO

Suomalaisten palveluasiointi on siirtynyt koko 2000-luvun yhä enemmän verkon puolelle. Viime vuosina myös Kansaneläkelaitos useiden muiden viranomaistahojen ohella on siirtänyt toimintojaan verkkoon. Nopeuttaakseen käsittelyaikoja sekä parantaakseen asiakaspalvelua Kela on jatkuvasti kehittänyt ja laajentanut verkkopalvelujaan. Toimistoverkon harventuessa verkkopalvelut ovat nousseet yhä tärkeämmäksi palvelukanavaksi syrjäseuduilla.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan Kansaneläkelaitoksen toimintaa yleisesti. Aluksi käsitellään Kelan tehtäviä ja velvollisuuksia. Kelan historiasta käsitellään merkittävimmät vaiheet ja huomioidaan miten toiminta ja organisaatio on muuttunut vuosien varrella. Rahoitusosiossa kartoitetaan mistä Kelan kulut ja tuotot muodostuvat. Kelan hallintoa koskevassa osuudessa havainnoidaan miten organisaatiomalli on muotoutunut sekä mitä toimintoja on kunkin osaston vastuulla. Tämän jälkeen selvitetään mitä erilaisia etuuksia työtön voi Kelasta saada. Lisäksi tarkastellaan ketkä ovat oikeutettuja näihin etuuksiin ja mitkä asiat vaikuttavat etuuksien määrään. Teoriaosuuden lopussa käsitellään Kansaneläkelaitoksen eri palvelukanavia sekä syvennytään hieman tarkemmin verkkopalvelun ominaisuuksiin sekä sen hyötyihin Kelan ja asiakkaan näkökulmasta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä ovat suurimmat esteet työttömyysajan ilmoittamiselle verkossa. Tutkimuksessa kysytään myös työttömien internetin käyttötottumuksia sekä mielipiteitä Kelan verkkopalvelusta. Lisäksi asiakkailta tiedustellaan halukkuutta saada ohjausta verkkopalvelun käytöstä. Tutkimusmateriaali kerätään neljän viikon ajan kyselytutkimuksella Kansaneläkelaitoksen Porin, Rauman ja Kankaanpään toimistoista. Kyselykaavakkeita jaetaan vain henkilöasiakkaille, jotka jättävät työttömyysaika koskevan ilmoituksen toimistoon. Tutkimusmenetelmä on määrällistä eli kvantitatiivista. Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää, kun halutaan kehittää keinoja, joilla lisätään verkkoasioinnin asiakasmääriä.

2 YLEISTÄ KANSANELÄKELAITOKSESTA

2.1 Toiminta

Kansaneläkelaitoksen tehtävänä on hoitaa Suomessa asuvien sosiaaliturvaa erilaisissa elämäntilanteissa. Kelan asiakkaita ovat niin Suomessa kuin ulkomaillakin asuvat Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. Yksityishenkilöiden lisäksi Kelan asiakaskuntaan kuuluvat työnantajat, jotka hakevat etuuksia joko itselleen tai työntekijöilleen. Kelan sidosryhmään kuuluu myös lukuisia yhteistyökumppaneita, jotka toimivat säännöllisesti yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen kanssa. Tällaisia yhteistyökumppaneita ovat mm. apteekit, kunnat, kuljetuspalveluiden tuottajat, vakuutusyhtiöt, lääkeyritykset ja kuntoutuspalveluja tarjoavat palveluntuottajat. Kansaneläkelaitoksen hoitamaan perusturvaan sisältyvät asumistuet, sotilasavustus, kuntoutustuet, sairausvakuutus, työttömän tuet, vähimmäiseläkkeet sekä erilaiset lapsiperheiden tuet. Tämän lisäksi Kelan sosiaaliturvaan kuuluvat opintotuet, maahanmuuttajan tuet ja vammaisetuudet. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

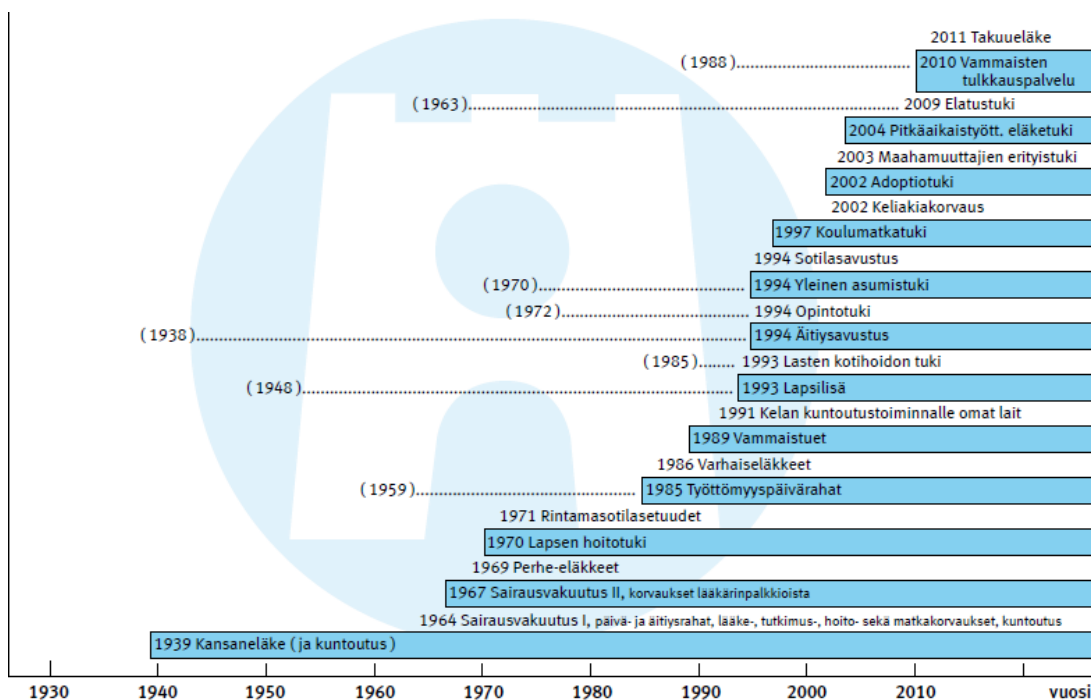
Kelan velvollisuutena on tiedottaa palvelutoiminnasta ja etuuksista asiakkailleen ja yhteistyökumppaneilleen. Lisäksi Kansaneläkelaitoksen tehtävänä on niin ikään laatia ennusteita, arvioita sekä tilastoja. Kansaneläkelaitoksen kuuluu myös harjoittaa tutkimusta, joka palvelee organisaation toiminnan kehittämistä ja etuusjärjestelmiä. Sopimuksen mukaan Kela pystyy suorittamaan muutakin sosiaaliturvan toimeenpanoa ja muita palveluja. Kansaneläkelaitos vastaa Kansallisen Terveysarkiston tietojärjestelmäpalvelujen tuottamisesta, tietojärjestelmiin liittyvästä tukipalvelusta ja taustatuesta. Kansallinen Terveysarkisto on kattonimitys apteekkien, terveydenhuollon ja kansalaisten valtakunnallisille palveluille. Tällaisia tietojärjestelmäpalveluita ovat esimerkiksi Kansallinen lääketietokanta, eResepti, eArkisto sekä kansalaisten Omien tietojen katselu -verkkopalvelu. Nämä palvelut tulevat Suomessa käyttöön vaiheittain. Kelan hallinto, asema ja tehtävät on säädetty Kansaneläkelaitosta koskevassa laissa. (Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731, 2§; Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012a; Kansallisen terveystietokannan www-sivut 2012)

Vuoden 2011 lopussa Kansaneläkelaitoksen palveluverkkoon kuului 216 toimistoa ja kaksi sivuvastaanottoa. Tämän lisäksi palvelua tarjoavat yhteispalvelupisteet, jotka antavat monipuolisia viranomaispalveluja. Yhteispalvelupisteitä oli vuoden 2011 lopussa yhteensä 136 kautta Suomen. Henkilöstöä Kelan palveluksessa oli vuoden 2011 lopussa 6 146, joista määräaikaista oli 521 henkilöä. Vakituisen henkilöstön keski-ikä oli 47 vuotta. 83 % henkilöstöstä oli naisia ja miehiä 17 %. Kelan palveluksessa työskennellään keskimäärin 15 vuotta. (Kela toimintakertomus 2011. 17–18)

2.2 Historia

Kansaneläkelaitoksen toiminta alkoi 16.12.1937. Aluksi se vastasi ainoastaan kansaneläkkeiden maksamisesta, jonka johdosta laitosta kutsuttiin eläkelaitokseksi. Kansaneläke nojasi säästövakuutukseen. Alkuaikoina vakuutetuilla oli Kelassa henkilökohtaiset tilit, jonne kansaneläkevakuutusmaksut suoritettiin. Tilille kertyneet maksut korkoineen kasvattivat eläkkeen suuruutta. Vuonna 1942 alettiin myöntää työkyvyttömyyseläkkeitä. Vain seitsemän vuotta tämän jälkeen Kelassa alettiin myöntää vanhuuseläkettä. Vuoden 1956 kansaneläkeuudistuksessa kansaneläke muuttui tuloharkinta- ja tasaeläkkeeksi ja eläkkeestä jäi pois ansiosidonnaisuus. Tällöin eläkevakuutusmaksuja alettiin periä veroluonteisesti ja henkilökohtaiset tilit Kelasta lakkautettiin. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012; Niemelä, 2006, 11)

Vuonna 1963 asiakkaiden henkilöllisyyden todentaminen tuli vaivattomammaksi, kun suomalaiset saivat sairausvakuutuskortin ja tämän myötä myös sosiaaliturvatuksen. Vuotta myöhemmin kansaneläkevakuutuksien lisäksi Kelan vastuulle tuli sairausvakuutus. Sairausvakuutuslain mukaan jokainen Suomessa asuva oli vakuutettu sairauden, raskauden ja synnytyksen varalta. Tämän jälkeen Kelan asiakkaisiin lukeutuivat kaikki Suomessa asuvat. Kun aikaisemmin asiakkaina olivat olleet vain eläkeläiset ja työkyvyttömät. (Kuvio 1. Kelan hoitamia etuuksia). Suomi jaettiin 204 sairausvakuutuspiiriin. Yhteen sairausvakuutuspiiriin kuului yksi tai useampia kuntia. 60–70 -luvun taitteessa Kansaneläkelaitoksessa alettiin myöntää lapsen hoitotukea, eläkkeensaajien asumistukea sekä perhe-eläkettä. Apteeekeissa tuli myös voimaan lääkeostojen suorakorvausmenettely. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012; Niemelä, 2006, 13)



Kuvio 1. Kelan hoitamia etuuksia. (suluissa etuuksien alkamisvuodet ennen kuin ne tulivat Kelan hoidettaviksi) (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012).

Tarveharkinnasta luovuttiin 1980-luvulla kansaneläkkeen kohdalla, jonka myötä kansaneläke muuttui jokaiselle vakuutetulle kuuluvaksi vähimmäiseläkkeeksi. 80-luvun puolessavälissä työttömyysturvan perusturva tuli Kelan vastuulle. Kela alkoi myös myöntää vammaistukea 80-luvun lopulla. 1990-luvulla Kelan vastuulle siirrettiin useita etuuksia valtiolta ja kunnilta, kuten sotilasavustus, yleinen asumistuki, äitiysavustus, lapsilisät sekä lasten kotihoidontuki. Myös opiskelijoiden tuet siirrettiin Kelan hoidettavaksi. 90-luvulla ihmisiltä poistettiin kansaneläkemaksut ja kansaneläkejärjestelmä muokkautui toisista eläketuloista riippuvaksi minimieläkkeeksi. Viime vuosikymmenen lopussa myös etuustoiminta alkoi enemmissä määrin siirtyä paikallistoimistoihin. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Uusi vuosikymmen on ollut Kansaneläkelaitoksessa suurten muutosten aikaa. Sähköinen asiakirjahallinta muutti Kelan sisäisiä toimintamalleja, sillä ratkaisutoimintaa etuusasioissa pystyttiin tekemään koko maassa sähköisesti, jolloin ruuhkaisista kunnista töitä voitiin ohjata muualle Suomeen. Eurojen käyttöönotto vuonna 2002 sai aikaan suurta työmäärää etuusjärjestelmissä. Puhelinpalvelua alettiin keskittää vuonna 2006, jonka johdosta muutaman vuoden kuluttua puhelinpalvelu oli keskitetty val-

takunnalliselle palvelukanavalle yhteyskeskukseen. 2000-luvulla tuli myös mahdolliseksi hakea useita etuuksia sähköisesti Kelan verkkopalvelusta. 2010-luvulla uudistettiin tietojärjestelmiä sekä verkkoasiointia. Työnantajien kansaneläkemaksu poistettiin sekä kunnilta siirrettiin Kelaan vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut. Myös hallinnon tasolla on tehty muutoksia. Vakuutuspiirejä on yhdistetty isommiksi kokonaisuuksiksi sekä hiljaisempia toimistoja on korvattu yhteispalvelupisteillä. Asiakaspalvelu on siirtymässä yhä enemmän puhelin- ja verkkopalveluun. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

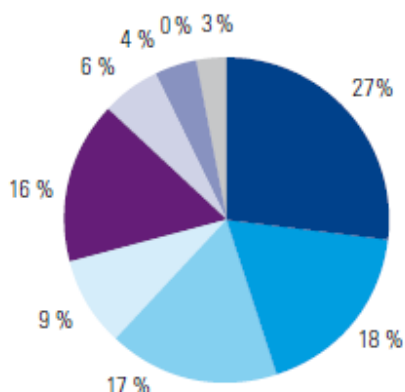
2.3 Rahoitus ja kulurakenne

Kansaneläkelaitoksen toimintaa rahoitetaan lakisääteisesti vakuutettujen ja työnantajien maksuilla sekä julkisen sektorin osuuksilla. Kansaneläkelaitoksen tuotot tulevat pääasiassa valtion suorituksina. Valtion osuus kattoi rahoituksesta lähes 70 % vuonna 2011 (Kuvio 2. Kelan kulut ja tuotot). Muina merkittävinä rahanlähteinä toimivat vakuutettujen päiväraha - ja sairaanhoitomaksut sekä työnantajien sairausvakuutusmaksut ja kertyneet kansaneläkemaksut. Kokonaisuudessaan vakuutusmaksut käsittävät Kelan rahoituksesta noin 26 %. Kuntien suoritukset käsittivät vain 5 % tuotoista vuonna 2011. (Kela toimintakertomus 2011. 21)

Vuonna 2011 eri etuuksien kulut Kelan kokonaiskuluista olivat noin 97 %. Kansaneläkelaitoksen suurin yksittäinen kuluerä oli viime vuonna kansaneläkevakuutusmaksut. Kokonaiskuluista tämä käsitti 27 % (kuvio 1). Huomattavasti pienempiä kulueriä olivat työttömyysturvaetuudet 9 % sekä opintotukietuudet 6 % osuudellaan. Yleinen asumistuki vei vuonna 2011 Kelan kokonaiskuluista vain 4 %. Kelan toimintakulut olivat viime vuonna 439 miljoonaa euroa, joka on ainoastaan 3 % laitoksen kokonaiskuluista. Kelan kulut kokonaisuudessaan olivat viime vuonna noin 13 miljardia euroa. (Kela toimintakertomus 2011. 21)

KELAN KULUT 2011

milj. €

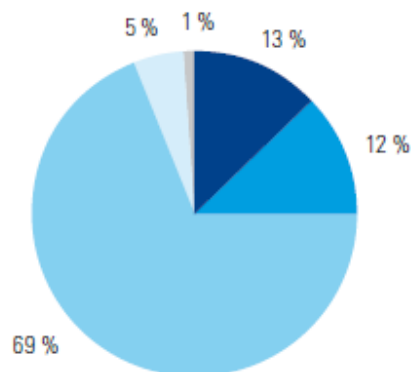


Kulut yhteensä 12 910 milj. €

Kansaneläkevakuutus	3 505
Sairausvakuutus, työtulovakuutus	2 279
Sairausvakuutus, sairaanhoitovakuutus	2 133
Työttömyysturvaetuudet	1 134
Lapsiperheiden etuudet	1 994
Opintotukietuudet	822
Yleinen asumistuki	552
Muut etuudet	51
Toimintakulut	439

KELAN TUOTOT 2011

milj. €



Tuotot yhteensä 12 850 milj. €

Vakuutettujen päiväraha- ja sairaanhoitomaksu	1 695
Työnantajien sairausvakuutusmaksu ja kertynyt kansaneläkemaksu	1 595
Valtion suoritukset etuuksiin ja toimintakuluihin	8 874
Kuntien suoritukset	587
Palkansaaajien työttömyysvakuutusmaksu ja muut tuotot	99

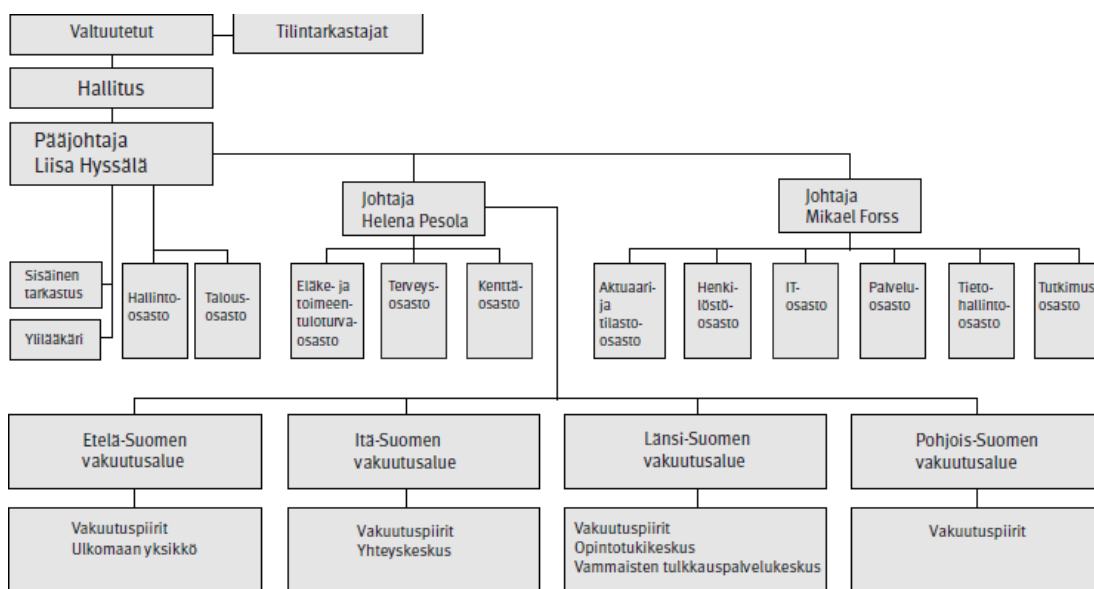
Kuvio 2. Kulut ja tuotot 2011. (Kela toimintakertomus 2011. 21)

2.4 Hallinto

Kansaneläkelaitos on itsenäinen toimija, joka operoi eduskunnan valvonnassa. Kelan omaa taloutta sekä hallintoa valvovat erilliset eduskunnan määräämät valtuutetut. Kelan organisaatio muovautuu 10-jäsenisestä hallituksesta, joka johtaa koko sosiaaliturvalaitoksen toimintaa. Pääasiassa Helsingissä toimiva Keskushallinto haarautuu yhteentoista osastoon. (Kuvio 3. Organisaatorakenne). Hallinto-osaston tehtävänä on mm. yleishallinto, oikeudelliset asiat, tulosojaus, strateginen suunnittelu, organisaation ja toiminnan kehittäminen. Hallinto-osasto vastaa myös lainsäädännön valmistelusta ja kansainvälisen toiminnan koordinoinnista sekä viestinnästä. Talousosaston tehtävänä on huolehtia maksuvalmiudesta ja rahoituksesta. Myös taloussuunnittelu,

sijoitustoiminta, rahaliikenne ja pääkirjanpito ja vakuutusmaksujen tarkastaminen kuuluvat talousosaston tehtäviin. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Eläke- ja toimeentuloturvaosasto vastaa mm. työttömyysturvan, asumisen tukien, eläkevakuutuksien sekä opintoetuksien suunnittelusta, kehittämisestä ja ohjauksesta. Vastaavasti sairausvakuutusetuksien, kuntoutuksen ja työterveyshuollon johtamisesta, ohjauksesta ja kehittämisestä huolehtii terveysosasto. Kenttäosaston tehtäväkenttään kuuluvat asiakaspalvelun tuki, alue- ja paikallishallinnon toiminnan suunnittelu ja koordinointi. Henkilöstöosaston tehtävänä ovat henkilöstöprosessit, työyhteisöjen kehittäminen ja työterveyshuolto. Tietojärjestelmien suunnittelu ja ylläpito kuuluvat IT-osaston vastuualueeseen. Kun taas tietohallinto-osasto vastaa mm. tietojärjestelmien testauksesta sekä etuuksien maksatus ja maksupalvelusta. Tilastointi, ja laskenta ovat aktuaari- ja tilasto-osaston vastuulla. Sen sijaan etuusjärjestelmien tutkimuksesta huolehtii tutkimusosasto. Palveluosaston velvollisuutena on mm. toimito- ja turvallisuuspalveluasiat. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)



Kuvio 3. Organisaatiorakenne (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Organisaatiorakenteessa alempana on aluehallinto, joka jakaantuu neljään vakuutusalueeseen. Näiden vakuutusalueiden aluekeskuksina toimivat etelässä Lahti, idässä Kuopio, pohjoisessa Oulu sekä Länsi-Suomen vakuutusalueella Turku ja Seinäjoki. Vakuutusalueet pirstaloituvat vakuutuspiireihin, joissa varsinainen etuuskäsittely tehdään. Vakuutuspiirit muodostuvat useista toimistoista ja yhteispalvelupisteistä. Tällä

hetkellä kaikissa Suomen vakuutuspiireissä käsitellään kaikkia etuuksia. Kelalla on myös muutamia erikoisyksiköitä, kuten Helsingissä operoiva ulkomaanyksikkö, joka on erikoistunut ulkomailla asuvien vakuutettujen etuuskäsittelyyn. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

3 KELAN TUET TYÖTTÖMÄLLE TYÖNHAKIJALLE

3.1 Peruspäiväraha

Suomessa asuva 17–64-vuotias työtön on oikeutettu peruspäivärahaan, jos ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon ja hakee kokoaikatyötä. Henkilön on lisäksi oltava työmarkkinoiden käytettävissä ja työkykyinen. Työtön on oikeutettu peruspäivärahaan, jos hän on ollut työttömäksi jäädessään työssä ja täyttänyt yrittäjän tai palkansaajan työssäoloehdon. Hakija voi saada peruspäivärahaa enintään 500 päivän ajalta. Tämän jälkeen henkilö voi hakea työmarkkinatukea. Kun peruspäivärahan hakija on 65–67-vuotias, hän voi saada peruspäivärahaa vain lomautuksen ajalta. Peruspäiväraha perustuu työttömyysajan ilmoitukseen, jonka työnhakija täyttää neljän viikon välein Kelan verkkopalvelussa tai toimittamalla paperilomakkeen toimistoon. Maksu suoritetaan asiakkaan tilille neljän viikon jaksoissa. Etuus on veronalaista tuloa, josta tehdään 20 % ennakonpidätys. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Peruspäivärahan saaminen edellyttää hakijalta työssäoloehdon täyttämistä. Henkilö täyttää palkansaajan työssäoloehdon, jos hän on ollut vähintään 34 viikkoa palkallisessa työssä työttömyyttä edeltäneiden 28 kuukauden aikana. Edellytyksenä on lisäksi, että asiakkaan työaika on ollut vähintään 18 tuntia viikossa sekä palkka on ollut työehtosopimuksen mukainen tai vähintään 1 103 euroa kuukaudessa. Henkilö täyttää yrittäjän työssäoloehdon, jos hän on toiminut yrittäjänä vähintään 18 kuukautta työttömyyttä edeltäneiden 4 vuoden aikana. Työssäoloehto ei täyty, jos yritystoiminta ei ole ollut riittävän laajaa. Yritystoiminta katsotaan riittävän laajaksi, kun yrittäjän YEL-vakuutuksen työtulo on ollut jatkuvasti vähintään 710 euroa kuukaudessa tai,

kun maatalousyrittäjän MYEL-vakuutuksen työtulo on ollut vähintään 400 euroa kuukaudessa. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Peruspäivärahaa maksetaan viideltä arkipäivältä viikossa ja sen suuruus on 32,46 euroa päivässä. Ilman korotuksia peruspäivärahan kokonaismäärä kuukaudessa on keskimäärin 698 euroa. Asiakas voi saada tukeen lapsikorotusta, jos hänellä on huolettavanaan alle 18-vuotiaita lapsia. Lapsikorotuksen suuruus on yhdestä lapsesta 5,06 euroa päivä. Korotuksen määrä nousee 7,43 euroon päivässä, jos huolettavia lapsia on kaksi. Kolmesta tai useammasta lapsesta lapsikorotuksen suuruus nousee 9,58 euroon päivässä. Työttömyysaikana saadut ansiotulot vaikuttavat peruspäivärahan suuruuteen. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Peruspäivärahan saajalla on velvollisuus ilmoittaa työttömyysaikana saaduista satunnaisista tuloista. Peruseriaate on, että jokainen ansaittu palkkaeuro vähentää peruspäivärahaa 50 senttiä. Työtuloksi luetaan muun muassa rahapalkka, luontoisedut, palkkiot sekä verolliset kulukorvaukset. Jos peruspäivärahan saaja saa myös jotain muuta etuutta, se yleensä vähennetään peruspäivärahasta. Löytyy kuitenkin monia etuuksia, jotka eivät vaikuta peruspäivärahan määrään. Tällaisia ovat esimerkiksi asumistuet, lapsilisä, toimeentulotuki sekä perhe-eläke. Myöskään elatusapu tai -tuki, eläkkeensaajan hoitotuki, vammaistuet tai sotilasavustukset eivät muuta peruspäivärahan määrää. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Työnhakija voi saada muutosturvalisää, jos hänet lomautetaan tai irtisanotaan taloudellisista ja tuotannollisista syistä. Muutosturvalisän piiriin kuuluvat myös henkilöt joiden määräaikainen työsuhde päättyy. Lisän avulla pyritään nopeuttamaan irtisanotavien ja määräaikaisten työntekijöiden työllistymistä ja kehittämään yhteistyötä työnantajien ja työ- ja elinkeinotoimistojen välille. Muutosturvalisän suuruus on 4,59 euroa päivässä ja sitä maksetaan työllistymistä edistävien palvelujen ajalta. Muutosturvaa voi saada enintään 200 päivää. Lisän saaminen peruspäivärahaan edellyttää työnhakua kuukauden sisällä työsuhteen päättymisestä sekä voimassa olevaa työllistymissuunnitelmaa. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Peruspäivärahan hakija voi saada etuutta korotettuna 20 päivältä, jos hänellä on vähintään kolmen vuoden työhistoria. Henkilö voi saada korotusta 100 päivältä silloin kun hänet on irtisanottu tuotannollisista ja taloudellisista syistä ja hän on ollut 20 vuotta työelämässä. Jos peruspäivärahan hakija osallistuu työllistämistä edistäviin palveluihin, hän voi saada peruspäivärahaa korotettuna jopa 200 päivältä. Kun asiakkaalla on oikeus korotusosaan useammalla perusteella, korotettua peruspäivärahaa maksetaan ensisijaisesti työllistymistä edistävän palvelun perusteella ja vasta toissijaisesti kolmen vuoden työhistorian perusteella. Korotusosan suuruus on 4,59 euroa päivässä. Korotusosaa ei makseta henkilölle, jolla on oikeus muutosturvaan. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

3.2 Työmarkkinatuki

Kansaneläkelaitos tukee työttömän työnhakijan sijoittumista työmarkkinoille myöntämällä työmarkkinatukea. Tuen piiriin kuuluvat työttömät, joiden perus- ja ansiopäivärahan 500 päivän enimmäisaika on täyttynyt. Tukeen ovat myös oikeutettuja työttömät, jotka tulevat ensi kertaa työmarkkinoille tai jotka eivät täytä työssäoloehtoja. Kuten peruspäivärahan kohdalla myös työmarkkinatukea saadakseen työnhakijan pitää täyttää työttömyysajan ilmoitus. Lomake täytetään neljän viikon välein Kelan verkkopalvelussa tai toimitetaan paperilomakkeena toimistoon. Maksu suoritetaan asiakkaan tilille neljän viikon jaksoissa. Etuus on veronalaista tuloa, josta tehdään 20 % ennakonpidätys. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Jotkin sosiaalietuudet voivat evätä työmarkkinatuen maksamisen. Tällaisia ovat esimerkiksi äitiys-, erityisäitiys-, vanhempain- tai isyysraha. Myös päätoiminen opiskelu estää työmarkkinatuen maksun. Päätoimiseksi opiskeluksi luetaan tutkintotavoitteiset yliopisto- tai korkeakouluopinnot sekä päiväopinnot ammattioppilaitoksessa. Työkyvyttömät eli henkilöt, jotka saavat sairauspäivärahaa, osasairauspäivärahaa, kuntoutustukea, työkyvyttömyyseläkettä tai muuta täyden työkyvyttömyyden perusteella maksettavaa etuutta, eivät myöskään saa työmarkkinatukea. Yleensä työmarkkinatuesta vähennetään mahdolliset muut sosiaalietuudet. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Työmarkkinatukea maksetaan viideltä arkipäivältä viikossa, ja sen suuruus on 32,46 euroa päivässä. Asiakas saa siis keskimäärin 698 euroa kuukaudessa työmarkkinatukea. Henkilön mahdolliset omat tulot vähentävät tuen määrään. Lisäksi vanhempien tulot vaikuttavat, jos tuen saaja asuu heidän kanssaan samassa taloudessa. Vielä vuonna 2012 puolison tulot vaikuttivat työmarkkinatuen suuruuteen, mutta tämä poistuu vuoden 2013 alusta. Toisena keskeisenä uudistuksena vuonna 2013 on 61 kunnassa järjestettävä työllistämiskokeilu, jossa yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneille maksetaan työmarkkinatuki yhden kuukauden ajan täysimääräisenä työllistymisen jälkeen. Kokeilun tarkoituksena on kannustaa töiden vastaanottamista. (Työttömyysturva uudistuu ensi vuonna 2012, 2 ;Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Kuten peruspäivärahassa myös työmarkkinatukeensa henkilö voi hakea lapsikorotusta. Lapsikorotuksen määrä ja ehdot ovat työmarkkinatuessa samat kuin peruspäivärahankin kohdalla. Lisäksi työtön voi saada työmarkkinatukeensa korotusosaa, jos hän osallistuu työllistämistä edistäviin palveluihin. Tällaisia palveluita ovat muun muassa omaehtoinen opiskelu, työharjoittelu, työelämävalmennus sekä kuntouttava työtoiminta. Korotusosaa maksetaan enintään 200 päivältä ja sen suuruus on päivässä 4,59 euroa. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

4 KANSANELÄKELAITOKSEN PALVELUT

4.1 Palvelukanavat

Kansaneläkelaitoksessa voi asioida usein eri tavoin. Perinteisin tapa on toimistossa tapahtuva asiakaspalvelu, jossa vakuutettu voi asioida kasvokkain asiantuntijan kanssa ja näin saada tietoa eri etuuksista ja niiden hakemismenettelyistä. Toimistoja on eri puolella Suomea yli 200, joista isoimmat ovat auki joka arkipäivä. Toimistossa asiointin lisäksi asiakas voi soittaa Kelan valtakunnalliselle viranomaislinjalle, joka palvelee arkisin kaikissa Kelaa koskevissa kysymyksissä. Palvelunumerot on jaoteltu etuuden ja elämäntilanteen mukaan. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Verkkoasioinnin ohella asiakasta palvellaan edelleen postitse. Vakuutettu voi lähettää hakemuksen ja siihen vaadittavat liitteet postitse mihin tahansa Kelan toimistoon. Asiakkaan ei tarvitse maksaa postimaksua, jos hän käyttää toimistosta saatavia Kelan palautuskirjekuoria. Osa Kelan etuuksista maksetaan heti asiakkaalle suorakorvauksena, ilman että niitä tarvitsee erikseen hakea. Korvaus vähennetään suoraan laskusta apteekkeissa tai lääkäriasemalla. Tämän lisäksi korvauksen voi saada kuntoutuksen tai sairauden vuoksi tehdyn taksimatkan kustannuksista. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

4.2 Verkkopalvelu

Toimipisteverkon harventuessa sähköisestä asiointipalvelusta on tullut jatkuvasti tärkeämpi osa-alue Kelan palvelukanavista. Sivustolla asiakas voi hakea tietoa Kelan vastuulla olevista etuuksista. Sivuilta löytyy laskureita, joilla henkilö voi arvioida onko oikeutettu tiettyyn etuuteen sekä ennakoida etuuden määrää. Varsinaiseen asiointipalveluun tunnistaudutaan sähköisellä henkilökortilla tai verkkopankkitunnuksilla. Verkkopalvelusta vakuutettu voi hakea esimerkiksi työttömyysturvaa, opintotukea sekä kaikkia lapsiperheen tukia. Tämän lisäksi vakuutettu voi selata Kelasta saamiinsa päätöksiä ja kirjeitä. Asiakas voi myös katsoa maksu- ja hakemustietonsa. Samoin vakuutetulta onnistuvat sähköisesti muutositmoitukset ja tuen lakkauttaminen. Tulevaisuudessa myös liitteiden lähettäminen sähköisesti on mahdollista. Syksyllä 2013 Kela ottaa käyttöön Vetuman, joka on valtion IT-palvelukeskuksen tarjoama verkkotunnistamispalvelu. Vetuman ansiosta Kelan asiakkaat voivat tunnistautua verkkopalveluun matkapuhelimen avulla. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

Myös yhteistyökumppaneille, kuten apteekkeille, kunnille ja oppilaitoksille Kela tarjoaa omia asiointipalvelujaan. Esimerkiksi oppilaitokset voivat raportoida Kelalle tutkinto- ja opintolinjatietoja opintotukiasioiden tiedonsiirtopalvelussa. Yritykset ja viranomaiset voivat tiedustella tietoja maksetuista ja myönnettyistä etuuksista. Lisäksi lääkeyritykset voivat tehdä lääkkeiden neljännesvuosihintailmoitukset sähköisesti. Niin ikään terveydenhuollon palvelujen tuottajat voivat ohjata sairaanhoitokorvausten suorakorvaustilitykset suoraan Kelalle. Yhteistyökumppanit kirjautuvat Kelan

palveluihin Katso -tunnuksilla. Katso -tunnus on maksuton kirjautumistunniste, jolla yritykset voivat kirjautua erilaisiin viranomaisten tarjoamiin sähköisiin palveluihin. Samalla tunnisteella voi tällä hetkellä kirjautua 31 eri asiointipalveluun. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012u; Verohallinnon www-sivut)

Asiakas hyötyy verkkopalvelun käytöstä monin tavoin, sillä etuuden käsittely nopeutuu, kun hakemus on jo valmiiksi sähköisessä muodossa. Itse lomakkeen täyttämisenkin verkossa on nopeampaa, sillä palvelu käyttää hyväkseen pohjatietoja ja kysyy vain tarvittavat tiedot. Asiointipalvelu antaa myös ohjeita tarvittaessa. Lomakkeen täytön jälkeen vakuutettu saa tiedon tarvittavista liitteistä, jotka pitää lähettää Kelaan. Kela hyötyy verkkopalvelun kehittämisestä monin eri tavoin. Verkkopalvelulla tataan jatkuva asiakaspalvelu syrjäseuduilla, jossa toimistot ovat yhä harvemmin auki. Kelassa etuuksien ratkaisutyö tehdään täysin sähköisesti, jonka johdosta sähköisen asioinnin lisääntyminen tehostaa toimintoja. Kun yhä useampi asiakas lähettää hakemuksensa sähköisesti, Kelan tarvitsee yhä vähemmän skannata papereita omiin järjestelmiin. Tämä lyhentää käsittelyaikoja merkittävästi ja parantaa näin asiakaspalvelua. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2012)

5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen pätevyydellä eli validiteetilla tarkoitetaan tavallisesti tutkimuksen edellytyksiä mitata niitä asioita, joita on tarkoitus selvittää. Tutkimuksella pitää siis olla tarkat tavoitteet, joita tutkimusmenetelmä tukee. Tutkimuksen hyvä validiteetti tataan perusteellisella suunnittelulla sekä kattavalla tiedonkeruulla. Kun käsitellään tutkimuksesta saatujen tulosten tarkkuutta, puhutaan tutkimuksen reliabiliteetista. Luotettava tutkimus on sellainen, joka on toistettavissa samanlaisin tuloksin. Hyvän luotettavuuden takaamiseksi, tutkimuksen aikana pitää olla sekä kriittinen että tarkka, sillä virheitä voi tapahtua missä tahansa vaiheessa tutkimusta, aina tiedon keruusta tulosten tulkintaan saakka. (Heikkilä 2004, 29 - 30.)

Validiteetin ja realibiliteetin ohella hyvän tutkimuksen perusedellytyksiä ovat tutkimuksen objektiivisuus, tehokkuus sekä taloudellisuus. On lisäksi olennaista, että tutkimukseen osallistuvilla on selvillä tutkimuksen tarkoitus. Tutkimukselle on myös ensiarvoisen tärkeää, että kyselytutkimukseen osallistujien yksityisyys säilyy. Tutkimusmateriaali pitää siis käsitellä luottamuksellisesti eikä vastaajien henkilöllisyys saa käydä tutkimuksesta ilmi. (Heikkilä 2004, 31.)

Kvantitatiivisen eli tilastollisen tutkimuksen heikkouksina pidetään tavallisesti sitä, että tutkittava asia saadaan usein jäsenneltyä, mutta tutkimuksen viitekehityksessä olevia syitä ei saada kokonaisuudessaan selville. (Heikkilä 2004, 16.) Kyselytutkimuksessa on lisäksi vaarana, että vastaajat eivät ole täyttäneet kaavakkeita tunnollisesti ja täsmällisesti. Vastauslomakkeen kysymyksissä voi lisäksi tulla väärinkäsityksiä, koska kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta epämääräisiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

5.2 Tutkimusmateriaalin hankinta ja tavoite

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli saada selville työttömien internetin käyttötottumuksia sekä saada palautetta Kelan verkkopalveluista. Tutkimuksessa selvitettiin lisäksi mitkä ovat asiakkaalle suurimmat esteet työttömyysajan ilmoittamiselle verkossa. Tämän lisäksi vastaajilta tiedustellaan halukkuutta saada ohjausta verkkopalvelun käytöstä. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Porin Kansaneläkelaitos.

Kyselytutkimus oli kvantitatiivinen eli määrällinen survey-tutkimus. Survey - tutkimuksessa kootaan otos tietystä ihmisryhmästä. Tältä joukolta kerätään aineisto yleensä kyselylomakkeen avulla ja aineisto käsitellään tavallisesti kvantitatiivisesti. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tyypillistä tutkimusprosessin tarkka suunnittelu, käsitteiden avaaminen sekä tutkittavan otoksen määrittely. Määrällisessä tutkimuksessa aineisto saatetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Saatuja tuloksia havainnollistetaan erilaisten taulukoiden avulla. (Hirsjärvi 2009, 140, 193 - 194.)

Tutkimusmateriaali kerättiin kyselytutkimuksella (Liite 1). Kyselytutkimuksen laatimisen yhteydessä oli päämääränä, että vastaaminen olisi mahdollisimman vaivatonta ja nopeaa. Pyrkimyksenä oli, että mahdollisimman moni vastaaja täytti kyselylomakkeen toimistossa, jolloin vastauksia palautettaisiin riittävästi. Lomakkeita jaettiin Porin, Rauman ja Kankaanpään toimistoissa vieraileville asiakkaille, jotka olivat tuomassa työttömyysajan ilmoitus -lomaketta. Kyselykaavakkeita jaettiin viikoilla 43 ja 44 yhteensä 100 kappaletta joista Porissa jaettiin puolet, Raumalla 30 ja Kankaanpäässä 20 kappaletta. Vastauksia odotettiin vielä neljä seuraavaa viikkoa siltä varalta, että vastauksia olisi palautunut seuraavan työttömyysajan ilmoituksen mukana.

Kyselylomakkeita palautui yhteensä 69 kappaletta. Vastausprosentti (69 %) oli siis erittäin hyvä. Pääsääntöisesti kaikkiin kohtiin vastattiin. Tyhjiä kohtia ilmeni eniten kyselylomakkeen viimeisissä kohdissa, joissa tiedusteltiin vastaajien kokemuksia verkkopalveluista. Lisäksi kyselylomakkeen 7. kohdassa, jossa kysyttiin työttömiltä mitkä asiat he näkivät suurimpina esteinä työttömyysajan ilmoittamiselle verkossa, vastauksia saatiin vain 48 kappaletta. Kaikissa muissa kohdissa vastausprosentti nousi yli 50.

Kysymyksiä oli yhteensä 14 kappaletta, joista kaikki olivat monivalintakysymyksiä. Kysely oli sovitettu yhdelle A4-paperille, jossa oli kysymyksiä molemmin puolin paperia. Kyselylomakkeen ensimmäisissä kohdissa kysyttiin vastaajan perustietoja, kuten ikää ja sukupuolta. Seuraavaksi tiedusteltiin mitä eri palvelukanavia etuuden hakija käyttää asioidessaan Kelassa sekä onko hän käyttänyt Kelan verkkopalveluita. Tämän jälkeen kyselyssä haluttiin tietää vastaajien internetin käyttötottumuksia, kuten kuinka usein vastaaja käyttää internetiä ja mihin hän sitä käyttää. Kyselytutkimuksen seuraavissa kohdissa työttömiltä haluttiin tiedustella mitkä ovat suurimmat esteet siihen, miksi vastaaja ei täytä sähköistä työttömyysajan ilmoitusta. Samalla tiedusteltiin halukkuutta saamaan ohjausta verkkopalvelun käytöstä.

Kyselykaavakkeen toisella puolella työttömiä pyydettiin vastaamaan muutamiin väittämiin, kuten halukkuuteen saada ohjausta verkkopalvelun käytöstä. Kyselytutkimuksen viimeisissä kysymyksissä tiedusteltiin vastaajien kokemuksia Kelan verkkopalveluista sekä verkkopalveluista yleisestikin. Kyselyn ohessa oli myös saate, jossa

selvitettiin tutkimuksen osallistujalle tutkimuksen tarkoitusta ja päämäärää. Lisäksi saatteessa korostettiin, että tutkimus tehdään anonyymisti ja luottamuksellisesti.

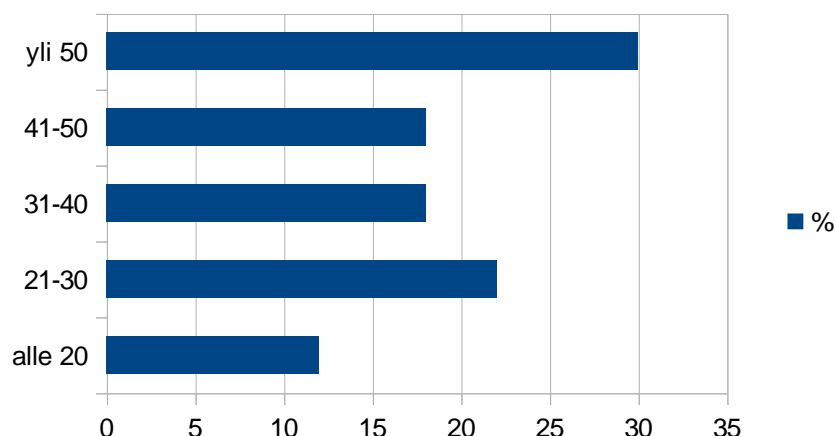
5.3 Tutkimusmateriaalin erittely

Aluksi kaikki vastaukset kirjattiin yksi kerrallaan taulukkolaskentaohjelmaan, josta ne siirrettiin tilastointiohjelmaan. Tutkimusmateriaalin tilastolliseen analysointiin käytettiin Statistica 4.5 -ohjelmistoa. Aineistoa tutkittiin ottamalla kaikista monivaihtokysymyksistä frekvenssijakautuma, josta nähtiin tilastollisten muuttujien jakautuminen eri luokkiin. T-testiä ja varianssianalyysiä käytettiin kohdissa, joista keskiarvo oli laskettavissa. Taustamuuttujina käytettiin sukupuolta ja ikää. Tutkimusmateriaalin analysoinnin jälkeen kerätystä aineistosta luotiin taulukko tai kaavio, joka lisättiin havainnollistamaan tutkimusta.

6 KYSELYN TULOKSET

6.1 Perustiedot ja palvelukanavat

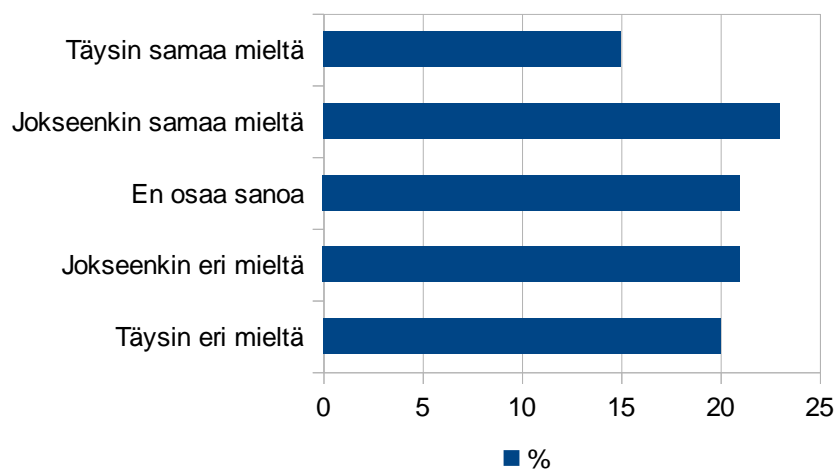
Kyselylomakkeen alussa työttömiltä kysyttiin perustietoja, kuten sukupuolta ja ikää. Vastaajista 35 (51 %) oli miehiä ja 34 (49 %) naisia. Kyselyyn vastanneista työttömistä alle 20-vuotiaita oli 8 (11,9 %) ja 21–30-vuotiaita vastaajia oli 15 (22,4 %). Sekä 31–40 -vuotiaiden että 41–50-vuotiaiden ikäryhmissä vastauksia saatiin 12 kappaletta (17,9 %). Selkeästi suurin vastausmäärä saatiin yli 50-vuotiailta, sillä heiltä saatiin vastauksia yhteensä 20 kappaletta (29,9 %). Kaksi vastaajaa jätti iän mainitsematta. (Kuvio 4.).



Kuvio 4. Ikäjakama

Perustietojen jälkeen vastaajia pyydettiin listaamaan mitä Kelan palvelukanavia he käyttivät toimistossa asioimisen lisäksi. 20 kyselytutkimukseen vastannutta ilmoitti käyttäneensä toimistopalvelun lisäksi myös puhelinpalvelua (29,4 %). Vastaavasti 28 työtöntä vastasi käyttävänsä Kelan verkkopalvelua (41,2 %). Kyselyyn vastanneista peräti 29 käytti ainoastaan toimistopalvelua Kelassa asioimiseen eikä hakenut tietoa muista lähteistä (42,7 %).

Kyselyssä tiedusteltiin myös vastaajien kokemuksia Kelan puhelinpalvelusta. Puhelinpalvelun käytettävyys jakoi voimakkaasti vastaajien mielipiteitä, sillä 13 vastaajaa ei pitänyt puhelinpalvelua luontevana tapana tiedonsaantiin (19,7 %). Tämän lisäksi 14 työtöntä oli väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä (21,2 %). Toisaalta kyselyyn vastanneista 15 oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa (22,7 %). Kymmenen vastaajaa (15,2 %) piti puhelinpalvelua nopeana tapana saada informaatiota ja neuvoa eri etuuksista. (Kuvio 5.) Eräs kyselytutkimukseen osallistunut oli vielä lisännyt, että haluaisi puhelinpalveluun uudistuksia, sillä jonotusaika Kelan puhelinpalveluun on turhan pitkä. Toinen vastaaja ei halunnut maksaa puhelimella asioinnista, kun toimistossa sama palvelu on ilmaista.



Kuvio. 5. Puhelinpalvelu on nopea tapa saada tietoa ja neuvoa eri etuuksista.

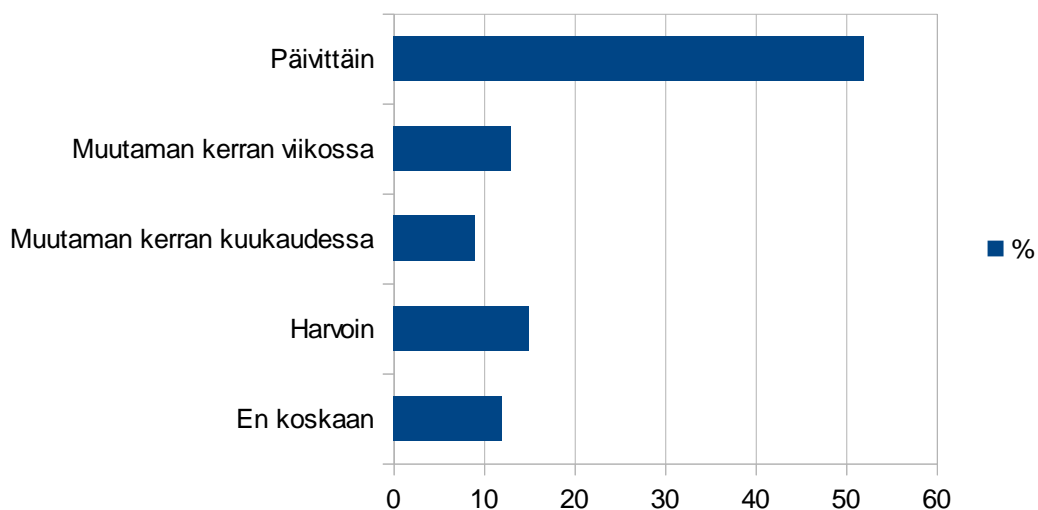
Tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin myös Kelan verkkopalveluiden tunnettuudesta. Kyselyyn vastanneista 33 (49,3 %) ei ole käyttänyt Kelan verkkopalveluita ollenkaan. 25 vastaajaa (37,3 %) vastasi käyneensä Kelan verkkosivuilla ja hakeneensa sieltä tietoa. Työttömistä 19 kappaletta (28,4 %) ilmoitti täyttäneensä Kelan hakemuksia sähköisesti. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Tunnetko Kelan verkkopalveluita.

	% vastaajista
En ole käyttänyt Kelan verkkopalveluita	49.25
Kyllä. Olen hakenut tietoa etuuksista ja niihin vaadittavista liitteistä	37.31
Kyllä. Olen täyttänyt hakemuksen sähköisesti	28.36

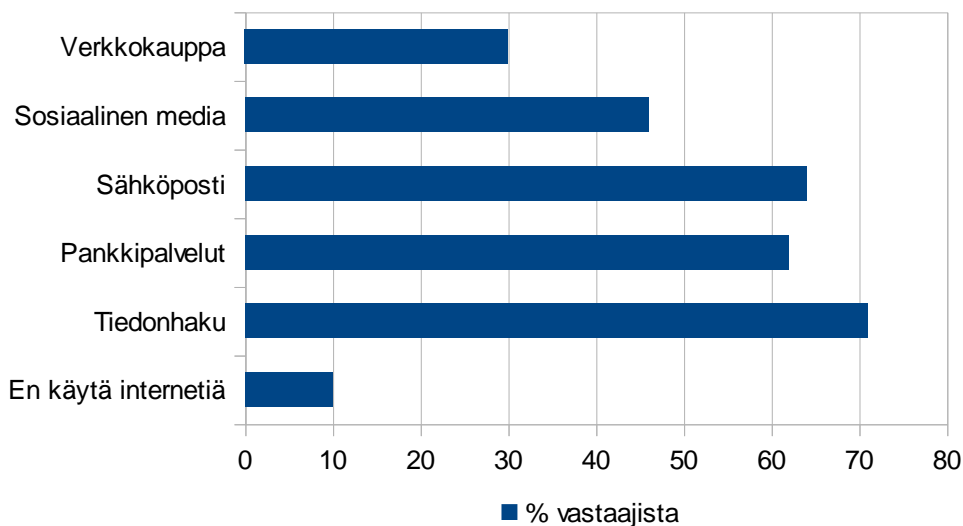
6.2 Internetin käyttötottumukset

Kyselylomakkeen viidentenä kysymyksenä tiedusteltiin työttömien internetin käyttötottumuksia. Vastaajista yli puolet ilmoitti käyttävänsä internetiä päivittäin (52,2 %). Muutaman kerran kuukaudessa internetiä käytti vain kuusi vastaajaa (8,7 %). Kymmenen työtöntä työnhakijaa käytti internetiä vain harvoin (14,5 %). Kahdeksan vastaajaa ei käyttänyt internetiä lainkaan (11,6 %). (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Kuinka usein käytät internetiä?

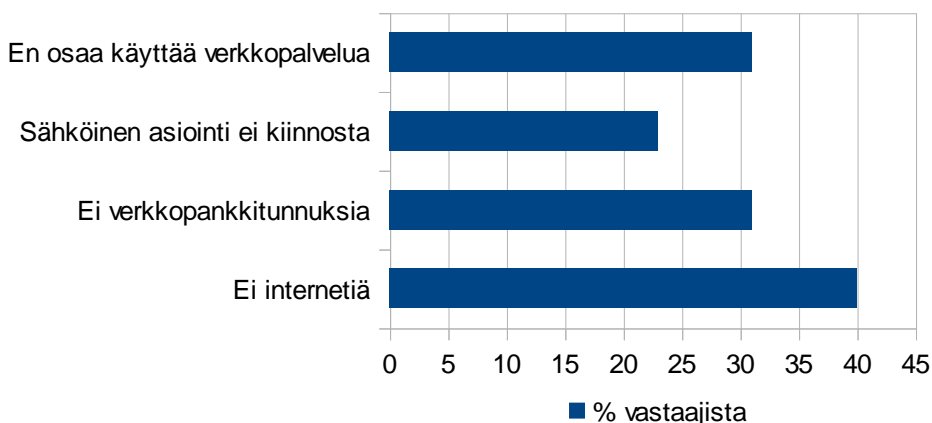
Kyselytutkimukseen osallistujat käyttivät internetiä tavallisimmin tiedonhakuun (71,0 %) ja sähköpostiin (63,8 %). Työttömille oli myös varsin yleistä hyödyntää internetiä pankkipalveluissa (62,3 %). Verkkokaupassa asiointiin internetiä käytti vain 30,4 % vastaajista. (Kuvio 7).



Kuvio 7. Mihin käytät internetiä?

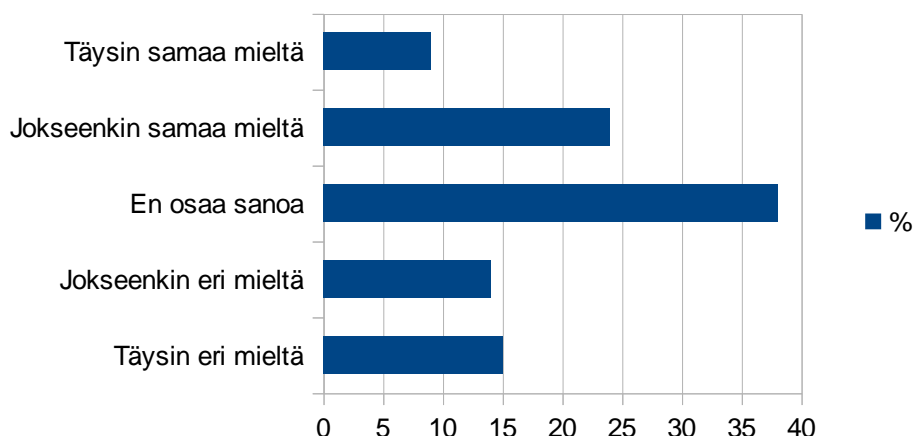
6.3 Työttömyysajan ilmoitus verkossa

Kyselylomakkeella tiedusteltiin työttömiltä, mitkä asiat he näkivät suurimpina esteinä työttömyysajan ilmoittamiselle verkossa. Tähän kysymykseen saatiin 48 vastausta. Selkeästi yleisin este vastaajilla oli Internet-yhteyden puuttuminen, sillä 19 vastaajista (39,6 %) ei ole käytössään internetiä. 15 tutkimukseen vastannutta vastasi, ettei osaa käyttää verkkopalvelua. Sama määrä ilmoitti esteekseen verkkopankkitunnusten puuttumisen (31,3 %). Vain 11 työtöntä vastasi, ettei sähköinen asiointi kiinnosta. (22,9 %). (Kuvio 8) Yksi tutkimukseen osallistunut lisäsi vielä, että hän haluaa tukea pysyvän toimiston ja henkilökunnan toimintaa. Toinen kyselyyn vastannut kirjoitti, että hän haluaa käyttää mieluummin henkilökohtaista asiointia kuin verkkopalvelua.



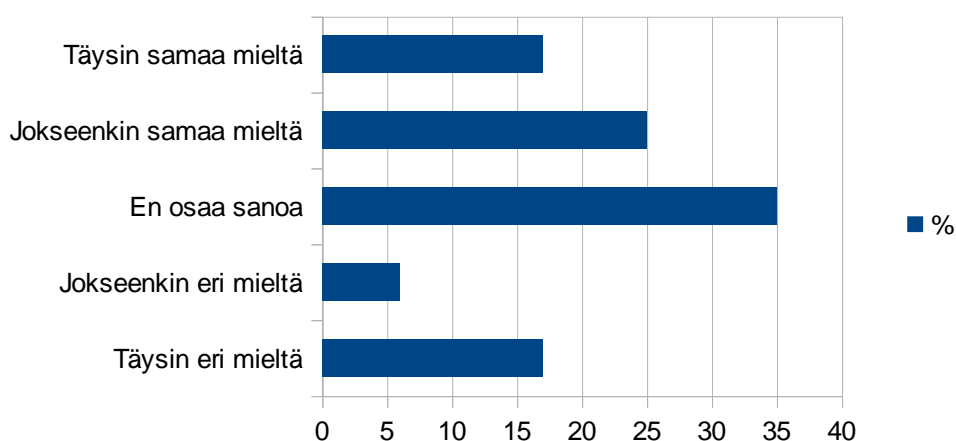
Kuvio 8. Mitkä seuraavat asiat näet suurimpina esteinä työttömyysajan ilmoittamiselle verkossa?

Kysymyksissä 8 ja 9 työttömiltä kysyttiin halukkuutta saada ohjausta Kelan verkkopalvelun käytöstä sekä tiedusteltiin onko vastaajilla aikomusta tulevaisuudessa siirtyä verkkoasioinnin puolelle. Vain kuusi vastaajaa koki ehdottomasti haluavansa ohjausta (9,1 %). Jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa oli 16 vastaajaa (24,2 %). Sen sijaan 10 työtöntä ei halunnut ohjausta ollenkaan (15,2 %). Ylivoimaisesti suurin osa (25 kpl) tutkimukseen osallistuneista ei osannut sanoa kantaansa (37,9 %). Tähän kysymykseen saatiin 66 vastausta. (Kuvio 9)



Kuvio 9. Olen halukas saamaan ohjausta verkkopalvelun käytöstä.

Kyselytutkimukseen osallistuneista lähes 17 % oli varma, että ilmoittaa tulevaisuudessa työttömyysaikansa verkossa. Toisaalta saman verran työttömiä (11 kpl) koki, ettei aio siirtyä verkkopalvelun käyttäjäksi jatkossakaan. 16 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa (24,6 %). Työttömistä 23 ei osannut sanoa, aikooko täyttää lähitulevaisuudessa lomakkeesta verkkoversion (35,4 %). Kysymykseen vastasi 65 vastaajaa. (Kuvio 10)



Kuvio 10. Aion tulevaisuudessa ilmoittaa työttömyysaikani verkossa.

Sukupuolten välillä ei syntynyt tilastollisesti merkitsevää eroa. Naiset olivat kuitenkin astetta halukkaampia saamaan ohjausta verkkopalvelun käytöstä. Naiset näkivät

myös miehiä todennäköisempänä sen, että siirtyisivät verkkopalvelun käyttäjiksi. (Taulukko 2)

Taulukko 2. Vastauksien keskiarvot sukupuolen mukaan.

	ka mies	ka nainen	T-arvo	p
Olen halukas saamaan ohjausta verkkopalvelun käytöstä	2,97	3,26	-0,9354	0.352942
Aion tulevaisuudessa ilmoittaa työttömyysaikani verkossa	3,11	3,59	-1,4035	0.165101

Ikäryhmittäin vertailtaessa oli havaittavissa, että nuoret olivat selvästi kiinnostuneempia täyttämään lomakkeensa verkossa (4,00). He myös kokivat vähiten tarvetta saada opastusta verkkopalvelun käytöstä (3,00). Ikähaitarin toisessa päässä ei oltu niin varmoja siirtymisestä sähköiseen asiointiin. 31–40-vuotiaat olivat kiinnostuneimpia saamaan ohjausta verkkoasioinnissa (3,33). Samassa ikäryhmässä nähtiin todennäköisenä siirtymistä verkkolomakkeen täyttöön (3,75). (Taulukko 3)

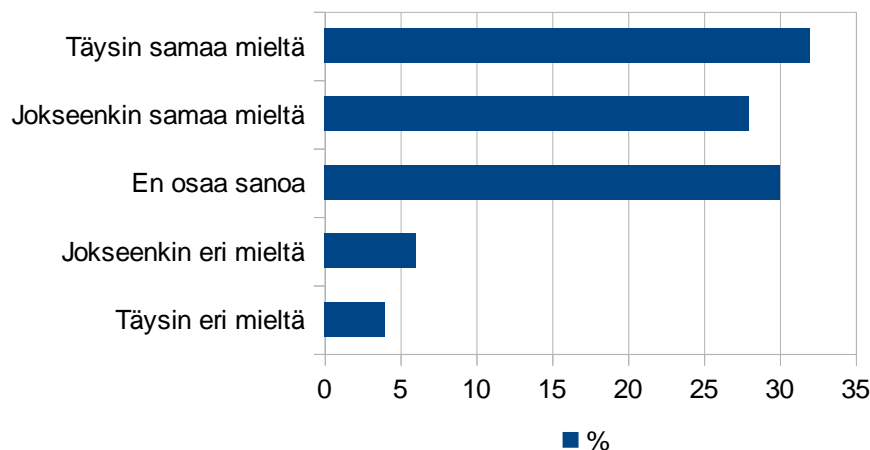
Taulukko 3. Vastauksien keskiarvot ikäryhmittäin.

	Olen halukas saamaan ohjausta verkkopalvelun käytöstä	Aion tulevaisuudessa ilmoittaa työttömyysaikani verkossa
alle 20	3,00	4,00
21-30	3,13	3,40
31-40	3,33	3,75
41-50	3,08	2,83
yli 50	3,15	3,25
Kaikki ikäryhmät	3,15	3,39

6.4 Verkkواسointi

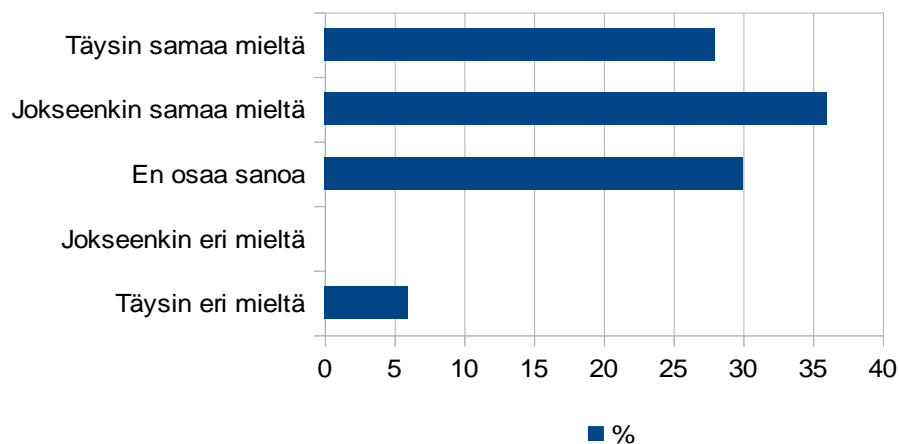
Kyselykaavakkeen lopussa työttömiä pyydettiin vastaamaan vielä neljään väittämään, jos he olivat käyttäneet internetissä sähköisiä palveluita. Vastauksia näihin kysymyksiin saatiin 50. Kysymyksessä 11 työttömiä työnhakijoita pyydettiin arvioimaan, oliko heillä positiivisia kokemuksia verkkopalveluiden käytöstä. Kyselyyn

vastanneista 16 oli positiivisia kokemuksia sähköisistä palveluista (32,0 %). 14 työttömästä oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa (28,0 %). Kahdella vastaajalla ei ollut hyviä kokemuksia verkkoasioinnista (4 %). Kolme henkilöä oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa (6,0 %) (Kuvio 11)



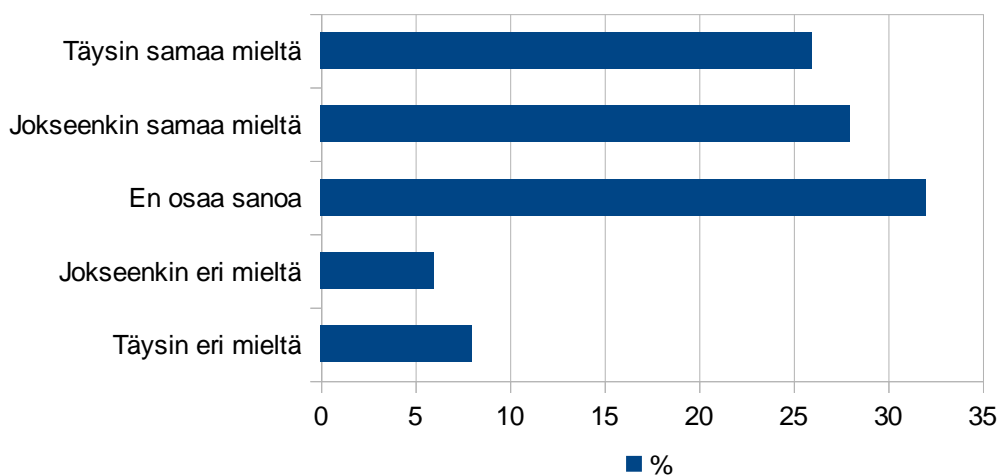
Kuvio 11. Minulla on positiivisia kokemuksia sähköisten palveluiden käytöstä?

12. väittämässä tutkimukseen osallistuneita pyydettiin vastaamaan oliko heillä positiivisia kokemuksia Kelan sähköisten palveluiden käytöstä. Työttömien kokemukset Kelan verkkopalveluista olivat samansuuntaisia kuin verkkopalveluissa yleensäkin, sillä 14 vastaajalla oli hyviä kokemuksia Kelan sähköisestä asioinnista (28,0 %) ja peräti 18 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa (36,0 %). Vain kolmella kyselyyn osallistuneista ei ollut positiivisia kokemuksia Kelan verkkoasiointista (6,0 %). (Kuvio 12)



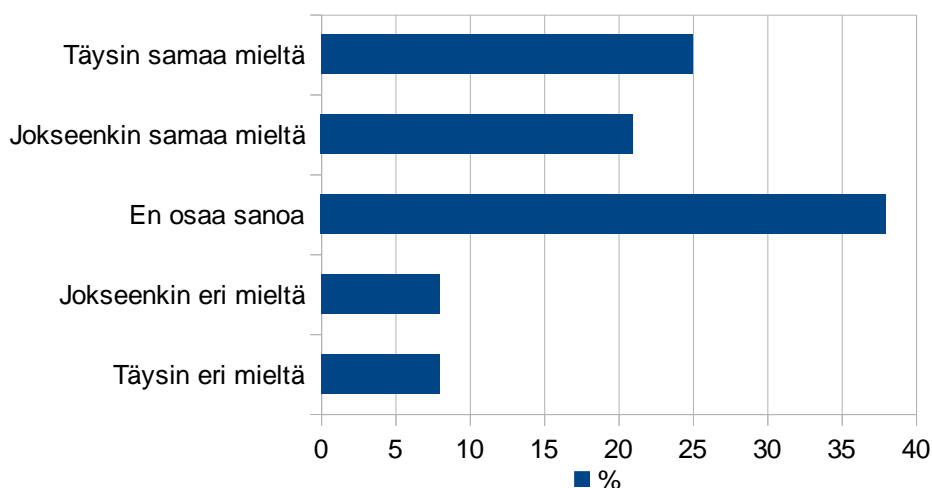
Kuvio 12. Minulla on positiivisia kokemuksia Kelan sähköisten palveluiden käytöstä.

13. kohdassa kyselyn osallistujia pyydettiin arvioimaan Kelan verkkosivuston selkeyttä ja käyttömukavuutta. Suurin osa työttömistä koki Kelan verkkosivuston selkeäksi, sillä 13 vastaajaa piti Kelan sivustoa helppokäyttöisenä (26,0 %) ja 14 ihmistä oli väittämästä lähes samaa mieltä. (28,0 %). Kuitenkin 16 tutkimukseen osallistujalla ei ollut mielipidettä asiaan (32,0 %). Vastaavasti neljä vastaajaa piti Kelan verkkosivustoa epäkäytännöllisenä ja monimutkaisena (8,0 %). (Kuvio 13)



Kuvio 13. Kelan verkkosivusto on selkeä ja etsimäni tieto on helposti löydettävissä.

Kyselyn viimeisessä väittämässä työttömiä pyydettiin vastaamaan kokivatko he hakemusten täyttämisen Kelan verkkopalvelussa helpoksi. Vastauksia kyselyn viimeiseen kohtaan saatiin 52 kappaletta. 20 vastaajaa ei osannut ottaa kantaa (38,5 %), koska valtaosalla ei ollut kokemusta sähköisestä hakemusten täyttämisestä. Työttömistä 13 piti sähköisten hakemusten täyttämistä vaivattomana (25,0 %). 11 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. (21,2 %). Kyselyyn osallistuneista kuitenkin 4 piti hakemusten täyttämistä Kelan verkkopalvelussa monimutkaisena (7,7 %). (Kuvio 14)



Kuvio 14. Hakemuksien täyttäminen sähköisesti Kelan verkkopalvelussa on helppoa.

Tilastollisesti merkitseviä eroja ei syntynyt sukupuolten välille. Naisilla oli kuitenkin keskimäärin enemmän positiivisia kokemuksia verkkopalveluiden käytöstä kuin miehillä. Miehet taas pitivät Kelan verkkosivustoa keskimäärin selkeämpänä kuin naiset. Miehet myös kokivat sähköisten hakemuksien täytön helpommaksi. (Taulukko 4)

Taulukko 4. Väittämien vastaukset sukupuolen mukaan.

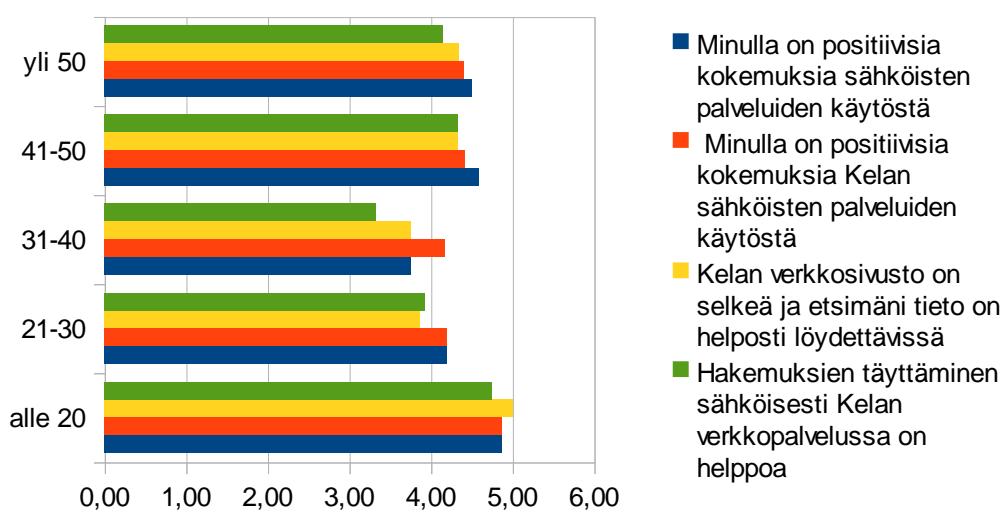
	ka mies	ka nainen	t-arvo	p
Minulla on positiivisia kokemuksia sähköisten palveluiden käytöstä	4,26	4,53	-0,8273	0,4110
Minulla on positiivisia kokemuksia Kelan sähköisten palveluiden käytöstä	4,43	4,38	0,1431	0,8867
Kelan verkkosivusto on selkeä ja etsimäni tieto on helposti löydettävissä	4,31	4,18	0,3845	0,7019
Hakemuksien täyttäminen sähköisesti Kelan verkkopalvelussa on helppoa	4,26	3,94	0,8753	0,3845

Ikäryhmien välille ei syntynyt tilastollisesti merkitseviä eroja. Nuoret kokivat kuitenkin kautta linjan sähköiset asiointipalvelut miellyttävimpinä vertailtaessa muihin ikäryhmiin. (Taulukko 5) Alle 20-vuotiaat myös pitivät Kelan verkkosivustoa selke-

ämpänä kuin muut ikäryhmät. Lisäksi hakemuksien täyttäminen Kelan verkkopalvelussa koettiin nuorten keskuudessa vaivattomampana muihin ikäluokkiin verrattaessa. 31–40-vuotiaat olivat Kelan verkkopalveluja kohtaan keskimäärin muita kriittisempiä. Kuitenkin jokaisessa ikäryhmässä Kelan verkkosivustoa pidettiin selkeänä ja helposti navigoitavana. (Kuvio 15)

Taulukko 5. Väittämien vastaukset ikäryhmittäin.

	Minulla on positiivisia kokemuksia sähköisten palveluiden käytöstä	positiivisia kokemuksia Kelan sähköisten palveluiden käytöstä	Kelan verkkosivusto on selkeä ja etsimäni tieto on helposti löydettävissä	Hakemuksien täyttäminen sähköisesti Kelan verkkopalvelussa on helppoa
alle 20	4,88	4,88	5,00	4,75
21-30	4,20	4,20	3,87	3,93
31-40	3,75	4,17	3,75	3,33
41-50	4,58	4,42	4,33	4,33
yli 50	4,50	4,40	4,35	4,15
Kaikki ikäryhmät	4,36	4,37	4,21	4,06



Kuvio 15. Väittämien vastaukset ikäryhmittäin.

7 YHTEENVETO

Kvantitatiivinen tutkimus käsitti yhteensä 14 monivalintakysymystä, joissa tarkasteltiin työttömien internetkäyttötottumuksia sekä kokemuksia sähköisestä asioinnista. Lisäksi työttömiltä työnhakijoilta tiedusteltiin mitkä olivat suurimpia esteitä verkkopalveluiden käytölle.

Kyselylomakkeen alussa kysyttiin työttömien perustietoja, kuten ikää ja sukupuolta. Tutkimukseen osallistui yhteensä 69 henkilöä, joista miehiä oli 35 ja naisia 34. Yli 50-vuotiaat olivat selkeästi suurin vastaajaryhmä, sillä heiltä saatiin yhteensä 20 vastausta (29,9 %). Toiseksi innokkaimpia tutkimukseen osallistujia olivat 21–30-vuotiaat, joiden vastaukset käsittivät yli 22 % vastauksista. Alle 20 -vuotiaita vastaajia oli lähes 12 %.

Kyselytutkimuksessa selvisi, että lähes 30 % työttömistä työnhakijoista käytti toimitoasioinnin lisäksi Kelan puhelinpalvelua. Verkkopalvelun käyttäminen oli myös suosittua, sillä 41,2 % vastaajista käytti toimitopalvelun lisäksi myös Kelan verkkopalvelua. Ainoastaan toimitopalvelua käytti 42,7 % työttömistä. Kyselystä kävi ilmi, että 15,2 % vastaajista piti puhelinpalvelua helppona tapana tiedonsaantiin.

Verkkopalvelut olivat varsin vieraita osalle tutkimukseen osallistuneista, sillä lähes 50 % vastaajista ei ollut käyttänyt Kelan verkkopalveluita lainkaan. 37,3 % kyselyyn osallistuneista oli käynyt Kelan verkkosivuilla ja hakenut sieltä tietoa eri etuuksista. Kuitenkin 28,4 % työttömistä oli täyttänyt Kelan hakemuksia sähköisesti.

Kyselyyn osallistuneiden työttömien työnhakijoiden internetkäyttötottumukset olivat odotetun suuntaisia, sillä 52,2 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä internetiä päivittäin. Muutaman kerran viikossa internetiä käytti 13,0 % työttömistä. Vain harvoin internetiä käytti 14,5 % vastaajista. 11,6 % tutkimukseen osallistuneista ei käyttänyt internetiä ollenkaan. Yleisimmin vastaajat käyttivät aikaansa internetissä tiedonhakuun (71,0 %). Toiseksi eniten internetiä hyödynnettiin kommunikointiin, sillä 63,8 % vastaajista käytti sähköpostia. Tutkimuksen osallistujille oli myös hyvin tavallista käyt-

tää pankkipalveluita (62,3 %). Vain 21 vastaajaa käytti internetiä verkkokaupassa asiointiin (30,4 %).

Vastauksista kävi ilmi, että työttömyysajan ilmoittamiselle verkossa suurimmat esteet olivat internet -yhteyden puuttuminen (39,6 %). Toiseksi yleisimpänä syynä vastaajat kokivat, etteivät osaa käyttää verkkopalvelua. Yhtä suurena esteenä Kelan verkkopalvelussa asiointiin nähtiin verkkopankkitunnuksien puuttuminen (31,3 %). 22,9 % työttömistä ei kiinnostanut verkkopalvelussa asiointi lainkaan.

Tutkimuksen vastauksista ilmeni, että 9,1 % työttömistä haluaisi ehdottomasti ohjausta verkkopalvelun käytöstä ja jopa 24,2 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Toisaalta 15,2 % tutkimukseen osallistuneista ei halunnut ohjausta ollenkaan. Työttömyysajan ilmoittaminen verkkopalvelussa lisääntynee tulevaisuudessakin hitaasti, mutta tasaisesti, sillä kyselytutkimuksen vastaajista lähes 17 % oli siirtymässä sähköisen lomakkeen täyttäjiksi tulevaisuudessa. Saman verran ihmisiä aikoi pitäytyä paperisen lomakkeen täytössä.

Työttömien verkkopalvelukokemukset olivat kautta linjan varsin positiivisia, sillä kyselyyn vastanneista 32,0 % oli hyviä kokemuksia sähköisistä palveluista. Vain 6,0 % työttömistä oli verkkopalveluista päinvastaisia kokemuksia. Tutkimukseen osallistuneiden vastaukset olivat samansuuntaisia, kun kysyttiin käyttökokemuksia Kansaneläkelaitoksen verkkopalvelusta. Työnhakijoista 28,0 % oli hyviä kokemuksia Kelan tarjoamista sähköisistä palveluista ja ainoastaan 6,0 % työttömistä ei ollut positiivisia kokemuksia verkkopalveluista. 30,0 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Tutkimus osoitti, että moni työttömistä piti Kelan verkkosivustoa selkeänä ja helppona käyttää (26,0 %). Sen sijaan vain 8,0 % vastaajista ei ollut ollenkaan samaa mieltä. Lopuksi vastaajia pyydettiin arvioimaan, kokivatko he hakemuksien täyttämisen Kelan verkkopalvelussa helpoksi. Työttömistä 25,0 % piti sähköisten hakemuksien täyttämistä vaivattomana. Kun taas 7,7 % vastaajista piti hakemuksien täyttämistä Kelan verkkopalvelussa monimutkaisena.

On selvää, että monet asiakkaat eivät halua siirtyä verkkopalvelun käyttäjäksi niin kauan kuin toimistoasiointi koetaan vaivattomampana. Osalle ihmisistä on lisäksi

tärkeää henkilökohtainen asiakaspalvelu, jonka vuoksi toimistoasiointi ja puhelinpalvelun käyttö koetaan kasvotonta verkkواسointia mutkattomampana. Lisäksi jotkin asiakkaat haluavat tukea paikallista toimistoa. Monimutkaisissa asioissa henkilökohtaista palvelua tarvitaan joka tapauksessa. Muutosvastarintaa on aina eivätkä kaikki asiakkaat siirry verkkopalvelun käyttäjäksi vasta kuin pakon edessä. Mielestäni kuitenkin porkkanan tarjoaminen kepin sijaan on aina parempi vaihtoehto.

Osalle asiakkaista verkkoyhteyden puuttumisen syy voi olla myös taloudellinen. Internet-yhteys ja ajantasainen tietokone ovat työttömälle suuri menoerä. Niin kauan kuin osalla työttömistä ei ole varaa asioida verkkopalveluissa kotonaan, ei tule tapahtumaan merkittävää kasvua verkottomien käyttäjien keskuudessa. Asiakkaille tarkoitettujen koneiden tuominen toimistoihin tuskin merkittävästi auttaa tilannetta, koska jo nyt ihmisillä on aika hyvät mahdollisuudet päästä verkkoon esimerkiksi kirjastoissa. Toki asiakaskoneet madaltavat tutustumiskynnystä verkkopalvelun käyttöön.

Kansaneläkelaitokselle verkkopalvelun käytön lisääminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä toimistoverkon harventuessa sähköisen asioinnin rooli kasvaa jatkuvasti. Mitä enemmän asiakkaat täyttävät lomakkeitaan sähköisesti, sitä lyhyemmäksi etuuksien käsittelyajat menevät. Tämä vapauttaa Kelan työntekijöitä muihin tehtäviin, joka parantaa asiakaspalvelua ja nopeuttaa käsittelyaikoja.

Työttömille työnhakijoille, joilla on mahdollisuus kotonaan käyttää verkkopalvelua ja joilla on selkeästi kiinnostusta tutustua sähköiseen asiointiin, on tärkeää mahdollistaa riittävä tiedonsaanti ja opastus verkkopalvelun käytölle. Opastuksesta käyvät perinteinen käytännön ohjaus toimistolla, lomakkeen mukana tulevat havainnolliset ohjeet tai verkossa katsottavat yksityiskohtaiset opastusvideot.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5.–6. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kansallisen terveystietokannan www-sivut. 2012 Viitattu 10.9.2012.
<https://www.kanta.fi/fi>

Kansaneläkelaitoksen www-sivut. 2012 Viitattu 10.9.2012. <http://www.kela.fi>

Kela toimintakertomus 2011. Viitattu 2.9.2011.
[www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/120412154043AK/\\$File/Kela_toimintakertomus2011_FI.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/120412154043AK/$File/Kela_toimintakertomus2011_FI.pdf)

Laki Kansaneläkelaitoksesta. 2001. 17.8.2001 / 731

Niemelä, H. 2006. Suomalainen sosiaaliturva. Viitattu: 15.9.2012.
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/280606095032EK/\\$File/suomalainen.PDF](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/280606095032EK/$File/suomalainen.PDF)

Työttömyysturva uudistuu ensi vuonna 2012, Elämässä, 2, 15

Verohallinnon www-sivut 2012a. Viitattu: vero.fi 1.10.2012. <http://www.vero.fi/katso>

Verohallinnon www-sivut 2012b. Viitattu: vero.fi 1.10.2012.
http://arkisto.vero.fi/katso_etusivu/

Kansaneläkelaitoksen kysely työttömyysajan ilmoittajille

Arvoisa asiakas. Olen Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelija ja olen tekemässä opinnäytetyötä Kansaneläkelaitokselle. Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää työttömyysajan ilmoittajien internetin käyttötottumuksia ja selvittää mitkä ovat yleisimmät esteet Kelan verkkopalvelun käytölle. Tutkimus tehdään anonyymisti, eikä vastaajien henkilöllisyys käy tutkimuksesta ilmi. Vastauksesi on hyvin tärkeä opinnäytetyöni kannalta. Vastauslomakkeen voit palauttaa Kelaan seuraavan työttömyysaikaa koskevan ilmoituksen mukana.

Ystävällisin terveisin, Timo Majuri

1. Sukupuoli

- ☐ Mies
☐ Nainen

2. Ikä

- ☐ Alle 20 vuotta
☐ 21-30
☐ 31-40
☐ 41-50
☐ yli 50 vuotta

3. Olen käyttänyt seuraavia Kelan palveluja. Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Toimistopalvelu
☐ Puhelinpalvelu
☐ Verkkopalvelu

4. Tunnetko Kelan verkkopalveluita?

- ☐ En ole käyttänyt Kelan verkkopalveluita
☐ Kyllä. Olen hakenut tietoa etuuksista ja niihin vaadittavista liitteistä
☐ Kyllä. Olen täyttänyt hakemuksen sähköisesti

5. Kuinka usein käytät internetiä?

- ☐ En koskaan
☐ Harvoin
☐ Muutaman kerran kuukaudessa
☐ Muutaman kerran viikossa
☐ Päivittäin

6. Mihin käytät internetiä? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

- ☐ En käytä internetiä
☐ Tiedonhankinta
☐ Pankkipalvelut
☐ Sähköposti
☐ Sosiaalinen media (esim. Facebook, Twitter)
☐ Verkkokauppa

7. Mitkä seuraavat asiat näet suurimpina esteinä työttömyysajan ilmoittamiselle verkossa? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

- ☐ Minulla ei ole Internet-yhteyttä
☐ Minulla ei ole verkkopankkitunnuksia
☐ Sähköinen asiointi ei kiinnosta
☐ En osaa käyttää verkkopalvelua

8. Olen halukas saamaan ohjausta verkkopalvelun käytöstä.

- ☐ Täysin eri mieltä
☐ Jokseenkin eri mieltä
☐ En osaa sanoa
☐ Jokseenkin samaa mieltä
☐ Täysin samaa mieltä

Kansaneläkelaitoksen kysely työttömyysajan ilmoittajille

Arvoisa asiakas. Olen Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelija ja olen tekemässä opinnäytetyötä Kansaneläkelaitokselle. Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää työttömyysajan ilmoittajien internetin käyttötottumuksia ja selvittää mitkä ovat yleisimmät esteet Kelan verkkopalvelun käytölle. Tutkimus tehdään anonyymisti, eikä vastaajien henkilöllisyys käy tutkimuksesta ilmi. Vastauksesi on hyvin tärkeä opinnäytetyöni kannalta. Vastauslomakkeen voit palauttaa Kelaan seuraavan työttömyysaikaa koskevan ilmoituksen mukana.

Ystävällisin terveisin, Timo Majuri

9. Aion tulevaisuudessa ilmoittaa työttömyysaikani verkossa.

- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Täysin samaa mieltä

10. Puhelinpalvelu on nopea tapa saada tietoa ja neuvoa eri etuuksista.

- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Täysin samaa mieltä

Vastaa vielä näihin, jos olet käyttänyt internetissä sähköisiä palveluita:

11. Minulla on positiivisia kokemuksia sähköisten palveluiden käytöstä.

- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Täysin samaa mieltä

12. Minulla on positiivisia kokemuksia Kelan sähköisten palveluiden käytöstä.

- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Täysin samaa mieltä

13. Kelan verkkosivusto on selkeä ja etsimäni tieto on helposti löydettävissä.

- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Täysin samaa mieltä

14. Hakemusten täyttäminen sähköisesti Kelan verkkopalvelussa on helppoa.

- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Jokseenkin eri mieltä
- ☐ En ole täyttänyt hakemuksia sähköisesti
- ☐ Jokseenkin samaa mieltä
- ☐ Täysin samaa mieltä